

СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ СФЕРЕ

С развитием современного общества повышаются требования к уровню коммуникативной культуры (в том числе к умениям и навыкам деловой коммуникации) специалистов сферы образования. Это напрямую связано с расширением профессиональных функций учителя, а также с его включенностью в сложную систему межличностных взаимодействий.

В результате в педагогической литературе, помимо термина «педагогическое общение», обозначающего «профессиональное общение преподавателя с учащимися в целостном педагогическом процессе, развивающееся в двух направлениях: организация отношений с учащимися и управление общением в детском коллективе» [4, с. 656], начинает употребляться термин «профессионально-педагогическое общение» [5]. Этот термин включает в себя не только общение «учитель — ученик», но и речевое взаимодействие педагога со своими коллегами, администрацией учебного заведения, родителями учащихся, представителями органов управления образованием. Эффективность общения по указанным векторам зависит не только от личностных качеств педагога, но и от имеющихся у него знаний, умений и навыков в сфере деловой коммуникации.

Так, И.И. Зарецкая, выделяя три структурных блока профессиональной культуры (когнитивный, эмоционально-ценностный и практически-деятельностный), отмечает, что практически-деятельностный компонент «немыслим без накопления опыта делового взаимодействия в практической профессиональной деятельности: опыт общения с работодателями при приеме на работу; культура взаимодействия с руководителями и партнерами по совместной деятельности; опыт ведения деловой документации и т.п.» [1, с. 29]. Все вышесказанное более чем справедливо и для педагогической сферы.

Е.А. Климов отмечает, что общение в педагогической сфере — «это в действительности есть преднамеренное, специально спроектированное и сознательно контролируемое, притом в основном деловое взаимодействие педагога с детьми» [3, с. 121].

Профессионально-педагогическое общение реализуется обычно по четырем векторам: «учитель — ученик», «учитель — родители ученика», «учитель — коллеги», «учитель — администрация школы». От того, насколько учитель сумеет наладить общение по указанным направлениям, будут зависеть не только его работоспособность и комфорт, но и результаты совместной деятельности.

Взаимодействуя с учениками и их родителями, администрацией, коллегами, учитель часто попадает в ситуацию конфликта.

Конфликты в системе взаимодействия «учитель — ученик» распространены достаточно широко. А.П. Панфилова [6] выделяет две основные причины конфликтов между учителем и учениками:

- 1) несдержанность учителя, допускающего оскорбительные или унижительные выпады против учеников;
- 2) неадекватное поведение ученика, его дерзость и даже оскорбления в

адрес учителя (в таких конфликтах часто проявляются возрастные психологические особенности детей).

Успешность разрешения конфликта «учитель — ученик» во многом зависит от выбранного педагогом стиля общения — «индивидуально-типологических особенностей социально-психологического взаимодействия педагога и обучающихся» [2, с. 94]. Правильно выбранный стиль педагогического общения позволяет не только успешно разрешить конфликтную ситуацию, но и не допустить развитие конфликта в точке его зарождения.

Выбор удачной модели коммуникативного поведения педагога также способствует созданию благоприятной психологической обстановки в коллективе.

Коммуникативное поведение педагога — это «не только процесс говорения, передачи информации, но и такая организация речи и соответствующего ей речевого поведения воспитателя, которые влияют на создание эмоционально-психологической атмосферы общения воспитателя и воспитанников, характер отношений между ними, стиль их работы» [4, с. 653].

Для формирования положительной модели коммуникативного поведения учителю следует исключить из своей речи слова, содержащие негативную оценку личностных качеств учащихся, чаще употреблять выражения поощрительного характера.

В основе успешного разрешения педагогических конфликтов (в том числе с коллегами, родителями учеников и администрацией) лежат *принципы педагогической этики и педагогического такта*.

Функция педагогической этики заключается в выработке нормативно-нравственных норм, которые лежат в основе общения учителя с учениками и коллегами. Это своеобразный «кодекс поведения» педагога.

Педагогический такт предполагает «учет личностных особенностей субъектов общения, соблюдение нравственно-этических профессиональных установок педагога» [7, с. 103].

Таким образом, можно выделить круг основных понятий, с которыми необходимо познакомить студентов-филологов при обучении основам делового общения в педагогической сфере: *педагогическое общение, профессионально-педагогическое общение, деловое общение, педагогический конфликт, компоненты конфликта, стиль педагогического общения, коммуникативное поведение педагога, педагогическая этика, педагогический такт*.

ЛИТЕРАТУРА

1. Зарецкая, И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. — М., 2010.
2. Кан-Калик, В.А. Учителю о педагогическом общении: книга для учителей. — М., 1987.
3. Климов, Е.А. Педагогический труд: психологические составляющие: учеб. пособие. — М., 2004.
4. Коджаспирова, Г.М. Педагогика: учебник. — М., 2010.
5. Лобанов, А.А. Основы профессионально-педагогического общения: учеб. пособие. — М., 2002.
6. Панфилова, А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие. — М., 2007.
7. Якушева, С.Д. Основы педагогического мастерства: учебник. — М., 2008.